

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada hakekatnya kehidupan masyarakat membutuhkan banyak informasi untuk memenuhi kebutuhan pengetahuan. Informasi sendiri menjadi suatu kebutuhan yang mutlak bagi setiap masyarakat pribadi atau bagi organisasi-organisasi yang ada, baik organisasi pemerintah maupun swasta. Informasi menjadi hal yang penting dalam menghadapi perubahan situasi dan kondisi yang berkembang dengan cepat di zaman sekarang. Maka, arsip memiliki nilai dan peran yang sangat penting, selain sebagai sumber informasi, arsip juga menjadi bahan bukti yang dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.

Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 dijelaskan bahwa,

“Arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan, dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.”

Selain itu, Pemerintah mewajibkan seluruh organisasi untuk membentuk unit kearsipan dengan beberapa tujuan salah satunya menurut Pasal 2 UU No.43 tahun 2009 yang mengungkapkan bahwa,

“Meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang autentik dan terpercaya. Maksudnya bahwa penyelenggaraan kearsipan yang komprehensif dan terpadu dengan dukungan sumber daya manusia yang profesional serta sarana dan prasarana yang memadai akan meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam memanfaatkan arsip yang dibutuhkan melalui ketersediaan arsip yang faktual, utuh, sistematis, autentik, terpercaya, dan dapat digunakan.”

Hal ini menunjukkan bahwa arsip dapat dipergunakan bagi kepentingan publik atau pengguna melalui pelayanan arsip yang telah diberikan atau disediakan oleh pemerintah. Menurut Parasuraman (2011: 69) Kualitas layanan sangat menentukan kepuasan pelanggan. Wujud dari kualitas layanan yang dihendaki oleh pelanggan meliputi bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan yang lazim.

Lahirnya kepuasan dari pengguna, berasal dari kualitas layanan arsip yang diberikan oleh DISPUSIPDA. Kualitas pelayanan merupakan hal yang harus ada di dalam layanan arsip, dengan adanya kualitas layanan maka pengguna arsip akan merasa diperhatikan dan akan sering berkunjung ke DISPUSIPDA. Menurut Arianto (2018:83) pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan fokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan kepuasan menurut Arif (2007, h.167) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja yang ia rasakan/alami terhadap harapannya.

Tujuan layanan arsip sendiri, untuk memberikan akses arsip kepada publik, untuk kepentingan pemerintahan, pembangunan, penelitian dan ilmu pengetahuan untuk kesejahteraan rakyat sesuai kaidah-kaidah kearsipan demi kemaslahatan bangsa. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Barat (DISPUSIPDA) memiliki layanan arsip, masyarakat umum atau publik dapat melakukan peminjaman arsip baik dibaca di tempat atau dipinjam. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat (DISPUSIPDA) menjadi salah satu lembaga pemerintah yang menjalankan pelayanan arsip bagi masyarakat umum atau publik. Adapun SOP layanan arsip yang berlaku di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Barat,

Table 1.1

SOP Layanan Arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Barat

No	SOP Layanan Arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Barat
1	Pemohon atau pengguna arsip mengisi identitas diri dalam buku tamu.
2	Mengkonsultasikan keperluan dengan petugas.
3	Setelah itu petugas layanan arsip memeriksa apakah arsip ada atau tidak, apabila arsip tidak ada di tempat maka petugas akan merekomendasikan pemohon untuk ke ANRI atau LKD lain. Apabila arsip ada, pemohon

	diminta untuk mengisi formulir untuk pencarian arsip.
4	Setelah mengisi formulir untuk pencarian arsip, pemohon memberikan formulir tersebut pada petugas.
5	Petugas layanan arsip mencatat pemesanan arsip lalu mencari fisik arsip. Lalu pemohon mengisi formulir pengadaan.
6	Petugas layanan arsip menyerahkan fisik arsip atau hasil pengadaan
7	Pemohon menerima fisik arsip atau hasil pengadaaan.

Standart Operating Procedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional suatu organisasi atau perusahaan. Berdasarkan Tabel 1.1 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Barat memiliki SOP dalam melayani pemohon arsip atau pengguna arsip. Adanya SOP ini memberikan kemudahan bagi pengguna arsip dan petugas layanan arsip. Penilaian suatu kualitas pelayanan arsip di dapatkan dari para pengguna layanan arsip. Berikut terdapat data pengguna arsip yang telah mengunjungi kantor layanan arsip.

Table 1.2
Data Pengguna Arsip

Tahun	Jenis Pekerjaan	Jumlah Pengguna Arsip
2018 (Januari – Juni)	Pengguna Arsip	27
2018 (Juli – Desember)	Pengguna Arsip	32
Jumlah Pengguna Arsip Tahun 2018		59
2019 (Januari – Juni)	Pengguna Arsip	59

2019 (Juli – Desember)	Pengguna Arsip	150
Jumlah Pengguna Arsip Tahun 2019		209
2020 (Januari-Juni)	Pelajar/Mahasiswa	84
	Pegawai Negeri	1
	Pegawai Swasta	4
	Wirausaha	2
	Guru	6
Jumlah		97
2020 (Juli-Desember)	Pelajar/Mahasiswa	99
	Pegawai Negeri	4
	Pegawai Swasta	9
	Wirausaha	8
	Guru	7
Jumlah		127
Jumlah Pengguna Arsip Tahun 2020		224
2021 (Januari-Juni)	Pelajar/Mahasiswa	25
	Pegawai Negeri	16
	Pegawai Swasta	3
	Wirausaha	1
	Guru	7
Jumlah		52
2021 (Juli-Oktober)	Pelajar/Mahasiswa	30

	Pegawai Negeri	9
	Pegawai Swasta	4
	Wirausaha	1
	Guru	4
Jumlah		48
Jumlah Pengguna Arsip Tahun 2021		100

Sumber: Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Arsip DISPUSIPDA JAWA BARAT

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat disimpulkan bahwa, pengguna arsip dari tahun 2018 hingga 2021 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat mengalami kenaikan serta penurunan di setiap tahunnya. Dari tahun 2018 dapat dilihat bahwa jumlah pengguna arsip hanya 59 pengguna. Lalu, 2019 dapat dilihat bahwa jumlah pengguna arsip di Dispusipda mengalami kenaikan sebanyak 209 orang. Kemudian, pada tahun 2020 pengguna arsip berjumlah 224 orang dan mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya. Sedangkan, pada tahun 2021 pengguna arsip hanya sebanyak 100 orang dan mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Dapat disimpulkan, bahwa pengguna arsip terbanyak ada di tahun 2020 dengan 224 pengguna arsip dan pengguna arsip terkecil ada di tahun 2018 sebanyak 58 pengguna arsip. Di tahun 2021 pengguna arsip mengalami penurunan dari tahun sebelumnya.

Maka, dengan adanya penurunan pengguna arsip ini tentunya terdapat sebab yang mengakibatkan penurunan tersebut. Salah satu hal yang dapat mengakibatkan penurunan pengguna arsip yaitu, adanya rasa ketidakpuasan dari pengguna arsip akibat layanan arsip yang diberikan oleh pihak Dispusipda Provinsi Jawa Barat. Hal tersebut membuat peneliti tertarik untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi layanan arsip yang dapat berakibat pada kepuasan pengguna arsip. Faktor-faktor yang mempengaruhi layanan arsip diantaranya yaitu sumber daya manusia, sarana dan prasarana kearsipan serta ketersediaan arsip atau khasanah

arsip Irmalasari & Mayesti (2017, hlm. 167). Dalam hal mengukur kualitas layanan arsip di Dispusipda, maka dapat dilihat pada capaian kinerja berikut ini:

Table 1.3
Capaian Kinerja Dinas Perpustakaan dan Layanan Arsip Provinsi Jawa Barat

No	Sasaran	Indikator kinerja	Tahun 2018		Tahun 2019		Tahun 2020	
			Target	Realisasi	Target	Realisasi	Target	Realisasi
1.	Program penyelamatan dan pelestarian arsip/ Terpenuhi nya ketersediaan khasanah	Persentase tingkat keberadaan dan keutuhan arsip sebagai bahan pertanggungjaban setiap aspek kehidupan berbangsa dan bernegara untuk kepentingan negara, pemerintahan, pelayanan publik dan kesejahteraan rakyat	-	-	70%	53,3%	70%	61,6%
		Tingkat penyelamatan arsip	27 khasanah	7 khasanah	45 khasanah	15 Khasanah	20 khasanah	-
		Tingkat pelestarian arsip	3.360 lembar	1.120 lembar	2.150 lembar	3.270 lembar	15.000 lembar	-
2.	Program peningkatan Pelayanan Arsip	Simpul Sistem Informasi Kearsipan Nasional yang teritegrasi se-Jawa Barat	27 simpul	8 simpul	27 simpul	24 Simpul	27 simpul	-

		Tingkat ketepatan waktu temu balik arsip	1 jam	1 jam	-	-	1 jam	1 jam
3.	Pendidikan dan Pelatihan Formal	Jumlah peserta pendidikan dan pelatihan formal	-	-	10 orang	10 orang	10 orang	20 Orang

Sumber: Laporan Rencana Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2018-2021

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat disimpulkan bahwa tingkat keberadaan dan keutuhan arsip Dispusipda pada tahun 2019 sampai dengan 2020 belum mencapai target, namun ditahun 2020 sudah mengalami kenaikan. Lalu, dalam rangka menyediakan khasanah arsip atau penyelamatan arsip dari tahun 2018 sampai dengan 2019 belum mencapai target, namun sudah mengalami peningkatan. Akan tetapi, di tahun 2020 target penyediaan khasanah menjadi turun dibandingkan dengan tahun sebelumnya, pada tahun 2019 target 45 khasanah di tahun 2020 menjadi 20 khasanah. Pada indikator pelestarian arsip sudah mengalami kenaikan setiap tahunnya, namun hanya di tahun 2019 yang dapat melebihi target capaian kerja yang sudah ditetapkan oleh Dispusipda. Dan di program peningkatan Layanan Arsip, pada indikator Simpul Sistem Informasi Kearsipan Nasional yang teritegrasi se-Jawa Barat mengalami kenaikan di tahun 2019 dan mengalami penurunan di tahun 2020. Selain itu, indikator temu balik arsip dapat dilakukan dalam waktu 1 jam, akan tetapi lebih baik jika dapat memenuhi standar waktu penyediaan layanan arsip yaitu dalam waktu paling lambat 30 menit. Seperti yang dicantumkan dalam Perka ANRI No. 11 Tahun 2018 bahwa “Pusat jasa kearsipan menyediakan arsip yang akan dipinjam paling lambat 30 (tiga puluh) menit setelah permintaan peminjaman arsip diterima Pusat Jasa Kearsipan”. Dan di program Pendidikan dan Pelatihan Formal yang dikhususkan untuk pegawai layanan arsip atau arsiparis itu sendiri sudah sesuai dengan target, bahkan di tahun 2020 sudah melebihi target.

Table 1.4
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

No	Nilai Interval	Koversi IKM	Mutu Pelayaanan	Kinerja Unit Pelayaanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,0	C	Kurang Baik/Cukup
3	3,064 – 3, 532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4, 00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Di dalam Tabel 1.4, terdapat Nilai Interval, Koversi IKM, Mutu Pelayaanan dan Kinerja Unit Pelayaanan untuk menentukan atau mengukur penilaian kualitas pelayanan arsip yang telah diberikan oleh pihak DISPUSIPDA terhadap pengguna layanan arsip. Standar penilaian ini juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi DISPUSIPDA untuk dapat meningkatkan layanan arsip. Karena dengan adanya standar penilaian ini pihak DISPUSIPDA khususnya bidang pelayanan arsip dapat mengukur kepuasan masyarakat atau pengguna arsip.

Table 1.5
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2018-2020

No	Unsur SKM	2018	Mutu	2019	Mutu	2020	Mutu
1	Persyaratan	3,0658	B	3,21	B	4,08	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,0789	B	3,40	B	4,28	B
3	Waktu Penyelesaian/Sarana temu balik arsip	3,0658	C	3,22	B	3,95	C

4	Biaya/Tarif Denda	3,0789	B	3,12	B	-	-
5	Koleksi Spesifikasi jenis pelayanan/ kelengkapan khasanah arsip	3,0724	B	3,38	B	3,81	C
6	Kompetensi pelaksana	3,0921	B	3,45	B	-	-
7	Perilaku pelaksana	3,1842	B	3,51	B	4,21	B
8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,062	C	3,31	B	-	-
9	Sarana dan Prasarana	3,2237	B	3,16	B	4,19	B
	Indeks Kepuasan Masyarakat	IKM = 28,0855 X 25 = 702,13	C	IKM = 3,31 X 25 = 82,75	B	IKM = 4,08 X 20 = 81,6	B

Dari Tabel 1.5 dapat dilihat bahwa kepuasan pengguna arsip di tahun 2018 sudah cukup dan mengalami kenaikan yang signifikan di tahun berikutnya yaitu, 2019. Lalu mengalami penurunan kepuasan kembali di tahun 2020. Meskipun penilaian kepuasan sudah tergolong mutu baik di tahun 2019 dan 2020. Namun, masih ada beberapa unsur yang tergolong kurang baik dalam pelaksanaannya, dapat dilihat bahwa di bagian waktu penemuan kembali arsip dan kelengkapan khasanah arsip mengalami penurunan disetiap tahunnya. Lalu kenyataannya pada saat peneliti mewawancarai salah satu staff atau pegawai pelayanan arsip, beliau mengatakan bahwa “Dalam hal waktu penemuan kembali arsip terkadang memakan waktu yang tidak sebentar, penemuan kembali arsip yang paling lama ada yang mencapai 1 minggu, faktor yang membuat penemuan kembali arsip cukup lama yaitu, tidak

jarang SDM yang sedang melaksanakan pekerjaan lain sehingga membuat pengguna arsip membutuhkan waktu lama untuk menunggu arsip tersebut. Lalu permasalahan lainnya, ada pada bagian kelengkapan arsip. Tidak sedikit pengguna arsip yang tidak terlayani akibat tidak lengkapnya arsip yang berada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Barat.” Menurut Arif Segara Staff Layanan Arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Barat. Permasalahan tersebut, tentunya akan berpengaruh pada kualitas layanan arsip. Jika tidak dibenahi maka ditahun selanjutnya, kepuasan pengguna arsip akan terus menurun. Karena menurut Irmalasari & Mayesti (2017, hlm. 167) faktor yang mempengaruhi kualitas layanan arsip diantaranya yaitu sumber daya manusia dalam hal penemuan kembali arsip, sarana dan prasarana kearsipan serta ketersediaan arsip atau khasanah arsip.

Fernomena di atas memberikan gambaran bahwa layanan arsip yang berada di Dispusipda masih belum optimal karna beberapa capaian kerja yang belum mencapai target bahkan terdapat beberapa indikator capaian kerja yang mengalami penurunan dalam perihal program pelayanan arsip di Dispusipda. Lalu dalam hal penilaian kepuasan juga belum optimal, karena terjadinya penurunan kepuasan di tahun 2020. Sehingga perlu diketahui lebih lanjut mengenai layanan arsip yang telah diberikan oleh pihak Dispusipda kepada pengguna arsip. Jika suatu layanan arsip tidak optimal, akan mempengaruhi rendah atau tingginya tingkat kepuasan pengguna arsip.

Maka, **pokok masalah** (*problem statement*) yang dirumuskan dalam penelitian ini yaitu “Terjadi gap antara jasa yang diharapkan (*Expected Service*) dengan jasa yang dirasakan (*Perceived Service*). yang membuat beberapa unsur layanan arsip di Dispusipda Provinsi Jawa Barat belum optimal. Menurut Zethalm, et al 1990 dalam (Monang Sitorus, 2009, hlm. 62) Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Kesenjangan antara harapan publik dan kenyataan pelayanan yang diterima oleh publik. Kesenjangan ini sebagai akibat tidak atau belumnya terpenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, perlu diungkap terkait pengaruh kualitas layanan arsip terhadap kepuasan pengguna arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Barat”.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa persepsi pengguna atas layanan arsip ditinjau dari segi petugas, fasilitas dan kelengkapan arsip. Dalam penelitian ini dari hasil analisa data menyatakan bahwa persepsi penggunaan pada layanan arsip berdasarkan penilaian pengguna pada layanan arsip ditinjau dari segi petugas, fasilitas dan kelengkapan arsip. (Ryan et al., 2013). Adapun penelitian terdahulu lainnya, menunjukkan bahwa mengukur kualitas layanan arsip menggunakan 5 Dimensi Sevqual yang dilakukan dalam penelitian terdahulu berjudul “Kualitas Layanan Arsip Di Dinas perpustakaan Provinsi Sulawesi Selatan” dilihat dari dimensi *Tangible* (bukti fisik), dimensi *Reliability* (kemampuan atau kehandalan), dimensi *Emphaty* (empati) dari kelima dimensi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan arsip berkualitas dengan baik dan memiliki skor 3,02. (Ria Febrianti, 2018).

Berkaitan dengan layanan arsip yang diberikan oleh Dispusipda belum tercapai dalam hal ketersediaan arsip dan temu balik arsip maka perlu dilakukan perbaikan, karena jika tidak maka layanan arsip akan terhambat dan pengguna arsip akan merasa kurang puas. Hal tersebut tentunya akan berpengaruh terhadap kurang baiknya citra publik atau citra Dispusipda. Oleh karena itu, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat sebagai salah satu lembaga yang menyediakan layanan arsip agar dapat mempertahankan serta dapat meningkatkan kualitas layanan arsip bagi pengguna arsip.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas, maka inti dari kajian ini adalah kualitas layanan arsip di Dispusipda Provinsi Jawa Barat belum optimal di beberapa unsur penilaian kualitas dan dapat ditingkatkan kembali unsur lainnya. Maka, perlu adanya perbaikan yang dilakukan oleh arsiparis Dispusipda sebagai pengelola arsip.

Dalam penelitian yang akan peneliti laksanakan, hasil penelitian yang akan diperoleh akan menghasilkan informasi bagi layanan arsip mengenai tingkat kepuasan pengguna arsip DISPUSIPDA dan membuktikan bahwa dengan kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan bagi pengguna arsip. Salah satu tolak ukur mengetahui keberhasilan dalam kualitas jasa, yaitu menggunakan teori Manajemen Klasik oleh Henry Fayol (1950), mengungkapkan bahwa rangkaian

proses kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan SDM dan mengadakan pengendalian dalam rangka untuk mencapai tujuan. Teori ini digunakan untuk dapat melihat proses rangkaian administrasi atau pelayanan publik. Lalu kualitas layanan akan diukur menggunakan Indikator-Indikator yang dikemukakan oleh Parasuraman et. al. (1993) dan Zeithm, et al (1996) dalam (Monang Sitorus, 2009, hlm. 23), yaitu:

1. *Tangible*, hal-hal yang terlihat secara fisik,
2. *Responsive*, meliputi kemauan untuk membantu pengguna dan menyediakan layanan yang lebih cepat dan akurat
3. *Assurance*, jaminan pengetahuan dan wawasan,
4. *Emphaty*, kepedulian atau perhatian sevata personal kepada pengguna kearsipan,
5. *Reliability*, kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan apa yang dijanjikan dan akurat.

Pokok masalah (*problem statement*) yang dirumuskan dalam penelitian ini yaitu “Terjadi gap antara jasa yang diharapkan (*Expected Service*) dengan jasa yang dirasakan (*Perceived Service*). yang membuat beberapa unsur layanan arsip di Dispusipda Provinsi Jawa Barat belum optimal. Menurut Zethalm, et al 1990 dalam (Monang Sitorus) Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Kesenjangan antara harapan publik dan kenyataan pelayanan yang diterima oleh publik. Kesenjangan ini sebagai akibat tidak atau belumnya terpenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, perlu diungkap terkait pengaruh kualitas layanan arsip terhadap kepuasan pengguna arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Barat”.

Mengingat pentingnya layanan arsip bagi kemaslahatan bangsa dan negara maka masalah kualitas layanan arsip merupakan aspek yang penting untuk diteliti terutama untuk kepuasan pengguna arsip sebagai orang yang merasakan layanan yang di berikan oleh Dispusipda. Oleh karena itu, Peneliti tertarik untuk mengambil judul “Pengaruh Kualitas Layanan Arsip Terhadap Kepuasan Pengguna Arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Barat (DISPUSIPDA)”.

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka Peneliti merumuskan secara spesifik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kualitas layanan arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat?
2. Bagaimana gambaran kepuasan pengguna arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat?
3. Adakah pengaruh kualitas layanan arsip terhadap kepuasan pengguna arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh pengetahuan dan melakukan kajian secara ilmiah mengenai pengaruh kualitas layanan arsip terhadap kepuasan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat (DISPUSIPDA), sedangkan secara khusus tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna arsip terhadap layanan arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat.
3. Untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas layanan arsip terhadap kepuasan pengguna arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat.

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1.4.1. Kegunaan Teoritis

- a. Secara teoritis penelitian ini bermaksud untuk mengembangkan teori-teori mengenai layanan arsip dan kepuasan pengguna arsip.
- b. Penelitian ini dapat sebagai pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pelayanan publik, terutama berkaitan dengan layanan arsip dan kepuasan pengguna.

1.4.2. Kegunaan Praktisi

- a. Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan peneliti dapat membandingkan antara teori yang dipelajari dengan praktik yang sesungguhnya terjadi di lapangan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi peneliti mengenai pengaruh kualitas layanan arsip terhadap kepuasan pengguna arsip.